



Manual para Familias Anfitrionas 2019

Centro Nacional de Voluntarios
Programa Inglés Abre Puertas
División de Educación General
Ministerio de Educación

INDICE

| | |
|---|----|
| I. Contexto Del Proyecto | 3 |
| II. Familias Anfitrionas..... | 4 |
| III. Voluntarios(as) Angloparlantes..... | 11 |
| IV. Expectativas y Posibles Dificultades de Convivencia..... | 14 |
| V. Aspectos Importantes de la Cultura de los(as) Voluntarios(as)..... | 15 |
| VI. Preguntas Frecuentes | 17 |
| VII. Fechas Relevantes | 20 |
| 1. Fechas de servicio | 20 |
| 2. Calendario de pagos | 20 |
| VIII. Comunicación Con PIAP..... | 22 |
| Anexo 1 Seguro de Salud..... | 23 |

I. CONTEXTO DEL PROYECTO

El Programa Inglés Abre Puertas (PIAP) del Ministerio de Educación, con el apoyo del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), diseñó el Centro Nacional de Voluntarios(as) Angloparlantes como una iniciativa orientada a aumentar las oportunidades de práctica del idioma inglés, beneficiando tanto a alumnos(as) como a los(as) docentes de establecimientos educacionales municipales del país.

El principal aporte que los(as) voluntarios(as) angloparlantes realizan en las escuelas y liceos del país, es motivar y reforzar la enseñanza-aprendizaje del inglés, a través del desarrollo de las habilidades de comprensión auditiva y de expresión oral del idioma. El compromiso de los(as) voluntarios(as) con el establecimiento educacional donde trabajan es de 35 horas semanales.

Contar con un(a) voluntario(a) angloparlante genera en los(las) estudiantes y docentes soltura y confianza para comunicarse en inglés, dentro y fuera de la sala de clases, además de un constante y significativo intercambio cultural.

Durante el período de estadía, los(as) voluntarios(as) angloparlantes son acogidos(as) por familias anfitrionas chilenas que abren las puertas de su hogar, brindándoles alojamiento y alimentación durante su estadía, recibiendo un monto de \$165.000 líquidos mensualmente por dicho concepto.



II. FAMILIAS ANFITRIONAS

1. Ser familia anfitriona:

Recibir en el hogar a un(a) voluntario(a) angloparlante puede ser una experiencia muy enriquecedora e inolvidable, pero no debemos olvidar que la persona que llegará a su hogar pertenece a otra cultura, se comunica en otro idioma y sus costumbres son diferentes a las nuestras, por lo que debemos estar dispuestos a conocer estas diferencias.

2. ¿Por qué las familias quieren recibir voluntarios(as)?

De acuerdo a nuestra experiencia, los motivos que llevan a las familias a recibir un(a) voluntario(a) angloparlante son diversos. Entre estos se encuentran el conocer una persona de otra cultura; practicar, aprender y conocer el idioma inglés; además de facilitar el intercambio cultural para su comunidad.

Las familias anfitrionas, a medida que se desarrolla el Programa, sienten cercanía con sus voluntarios(as) y ellos(as) se convierten en un miembro más del grupo familiar. Debido a esto, muchos de los(as) voluntarios(as) y sus familias siguen en contacto luego de finalizado el Programa.

No obstante, lo anterior, es recomendable no generar expectativas muy altas al inicio de la convivencia. A veces, el comienzo de la relación no es tan fluido como se esperaba, esto debido a la barrera del idioma, la diferencia de cultura y la adaptación del (de la) voluntario(a) a su nuevo entorno. El tiempo es muy importante, por lo que a medida que vayan pasando las semanas, la relación se tornará más fluida y grata. Por otro lado, en muchos casos, hay un periodo comparable a "una luna de miel" al comienzo de la estadía del voluntario en que todo es nuevo, interesante, y armonioso y después hay que hacer más esfuerzos para que la conexión se siga desarrollando. ¡Todas las experiencias son sumamente distintas, y por lo tanto, es importante mantener una mente abierta, y una perspectiva positiva!

Testimonios

"La experiencia fue positiva, la voluntaria logró hacerse querer como una hija".

Madre anfitriona: Zuleta Aliaga / Voluntaria: Amy Restibo, Región de Atacama

"Un sueño hecho realidad".

Madre anfitriona: Ruth Castillo / Voluntaria: Sibylla Warrington, Región de Los Lagos

"Valiosa experiencia de intercambio, se crearon fuertes lazos".

Madre anfitriona: Gisela Solís Fuentes / Voluntaria: Stacy Oxley, Región del Bío-Bío

3. ¿Qué se espera de las familias anfitrionas?

Las dos responsabilidades principales de una familia anfitriona son proveer al(a) la voluntario(a):

1. Una habitación individual con un mueble o espacio donde el(la) voluntario(a) puede guardar su ropa y pertenencias.
2. Tres comidas diarias (desayuno, almuerzo y once/cena). Estas comidas no tienen que ser platos especialmente preparadas para el(la) voluntario(a), sino la misma comida que su familia come. En el caso de que el(la) voluntario(a) trabaje en un establecimiento educacional que queda lejos de su casa y el(la) voluntario(a) no puede venir a la casa para almorzar, la familia debe prepararle un almuerzo para llevar al establecimiento. En el caso de que el(la) voluntario(a) tenga restricciones de dieta, la familia debe intentar acomodarse al(la) voluntario(a) sin salirse del presupuesto proporcionado por el estipendio pagado por el Ministerio de Educación. En el caso de que esto no sea posible, el(la) voluntario(a) será el responsable de complementar su dieta con sus propias finanzas.

***IMPORTANTE:** En el caso que la familia viaje durante la estadía del (de la) voluntario(a), y el(la) voluntario(a) se quede en la casa, la familia se debe dejar los alimentos necesarios para las comidas del (de la) voluntario(a), llaves de la casa, algún contacto en caso de emergencia, e instrucciones de cualquier quehacer que debiese realizar en el hogar. Además, la familia debería comunicar dicha situación apenas tengan conocimiento de ella.

Se espera que las familias participen de este intercambio cultural y aprovechen al máximo esta experiencia interactuando con el(la) voluntario(a). En ese aspecto, se espera que la familia anfitriona ayude al(a) la voluntario(a) a aprender sobre Chile y su cultura. Sin embargo, la idea es que no solamente el(la) voluntario(a) aprenda de la cultura chilena, sino que también las familias aprendan mucho sobre la cultura y estilo de vida de su voluntario(a).

La familia debe ofrecer un ambiente seguro, grato y acogedor donde la relación entre familia y voluntario(a) debe ser de mutuo entendimiento, confianza y respeto. Por lo que desde el principio es necesario aclarar las normas y rutinas diarias del hogar.

4. ¿Qué sucederá cuando llegue el(la) voluntario(a)?

Las primeras semanas serán de adaptación para el(la) voluntario(a) y la familia anfitriona, por lo cual es importante presentar a cada miembro del hogar y mencionar como desean que se los llame.

Para facilitar el proceso de adaptación, y una buena convivencia en el hogar, es importante dejar claras las **expectativas, costumbres y reglas de la casa**. Recomendamos explicar y conversar los siguientes temas: rutina diaria del hogar; horarios de comidas, horarios de llegada; uso del baño y duchas; uso del teléfono; uso

de Internet; aseo y limpieza; reglas para fumar; emergencias, etc. Acuérdesse que muchas normas que uno considera como normas universales (por ejemplo, no andar descalzo en la casa, hacer la cama todos los días, ventilar la pieza después de la noche) no son las normas en todos lugares. Por lo tanto, es importante mantener una perspectiva abierta y comunicar detalladamente todos los asuntos que sean importantes para usted y su familia.

a) Rutina diaria

- Es importante dar a conocer la rutina diaria del hogar al(a la) voluntario(a), explicando a qué hora comienza el día en el hogar, hora de las comidas, quién sale a trabajar, estudiar y quién permanece en la casa durante el día, etc. De esta manera la familia y el(la) voluntario(a) podrán coordinarse con los horarios y las costumbres.

b) Comidas

- Se recomienda dar a conocer los horarios de las comidas en la casa, estableciendo lo siguiente:
 - ✓ Si deben comer con la familia.
 - ✓ Si pueden servirse ellos mismos sus comidas diarias.
 - ✓ Si pueden comer alimentos a deshoras.
 - ✓ Si pueden comprar alimentos de su gusto y dejarlos en el refrigerador para prepararlos ellos mismos.
- Preguntarle al(a la) voluntario(a) si tiene alergia a algún alimento específico; o tiene alguna preferencia o tendencia alimenticia.

c) Uso del baño y duchas

- Indicar el baño que deberá utilizar el(la) voluntario(a), mencionando los horarios de ducha de la familia de manera que puedan coordinarse. También se debe acordar los tiempos aceptables de duración del uso de las duchas y frecuencia diaria (por ejemplo, si se puede duchar más que una vez por día). Es importante explicar al voluntario como usar el calefón, dado que lo más probable es que no sea necesario prender éste para obtener agua caliente en el país de origen del(de la) voluntario(a).

d) Uso del teléfono

- Es muy importante que el(la) voluntario(a) tenga todos los números de contacto de los miembros de la familia, y viceversa para asegurar que siempre se pueden comunicar.
- En caso de tener teléfono fijo en el hogar, aconsejamos especificarle al(a la) voluntario(a) si puede recibir llamadas, la duración de llamada que se

consideran prudentes, si puede ocupar el teléfono para realizar llamadas locales o si debe utilizar una tarjeta de prepago; si puede hacer llamadas internacionales con tarjeta de prepago, etc.

e) Uso de Internet

- En caso de contar con el servicio de Internet en la casa, informar al(a la) voluntario(a) si lo puede utilizar y por cuánto tiempo.

f) Aseo y limpieza

- **Dormitorio:** Los(as) voluntarios(as) saben que deben realizar la limpieza de su propio dormitorio, pero de igual modo es importante recordárselos, indicando dónde se encuentran los utensilios para realizar el aseo y como se espera que lo mantenga.
- **Lavado de ropa:** Indicar si ellos mismos deben lavar su ropa, si hay días y horas específicas de lavado, si la familia lavará la ropa, utilización de la lavadora, secadora, plancha, etc.
- **Sábanas y toallas:** Indicar si la familia les proporcionará las sábanas y toallas, qué días hay cambio de éstas, indicar si ellos(as) mismos deben lavar sus sábanas o si la familia lo hará, etc.

g) Reglas para fumar

- Informar al(a la) voluntario(a) si está permitido fumar en el hogar, si debe hacerlo en el patio, donde debe botar los restos de cigarrillos, etc.

h) Reglas sobre consumo de alcohol

- Informar al (a la) voluntario(a) si es probable que la familia beba alcohol en ciertas ocasiones. Enfatizar si está permitido que el(la) voluntario(a) también lo haga.

i) Horario de llegada

- Es importante especificar desde el principio las normas del hogar respecto al horario de llegada, por lo que recomendamos especificar una hora apta para su regreso, en el caso que el(la) voluntario(a) salga y llegue tarde, tanto en la semana como los fines de semana y festivos.

j) Llaves de la casa

- Idealmente, deben proveer el(la) voluntario(a) con una copia de llaves de la casa. Informar al(a la) voluntario(a) si la familia le entregará o no llaves del hogar para entrar a la casa, y de ser así, cual es el procedimiento para salir y dejar todo correctamente cerrado.

k) Invitación de amigos

- Indicar al(a la) voluntario(a) si está permitido o no invitar amigos u otros(as) voluntarios(as) a la casa. Especificar si debe avisar con anticipación y los días y horarios para recibir visitas.

l) Emergencias

- Indicar al(a la) voluntario(a) qué hacer en caso de emergencia, dejar un contacto en caso que a alguien de la familia, le suceda algo. Entregar los datos de contacto de ambulancias, carabineros y bomberos de la ciudad.

5. IDIOMA

Aunque uno de los motivos principales por venir a Chile de muchos(as) voluntarios(as) es practicar/aprender español, puede ocurrir que a su llegada los(as) voluntarios(as) no sientan confianza a la hora de hablar. Anime al(a la) voluntario(a) a hablar en español y sea paciente. Le recomendamos repetir las frases constantemente, asegurándose de que ellos(as) las entiendan.

Mientras el(la) voluntario(a) se acostumbre al uso del español de Chile, se sugiere hablar *lento y modulado con un tono de voz normal* (hay veces que inconscientemente se cree que por hablar más fuerte nos van a entender mejor).

Por otro lado, las familias también quieren aprender y mejorar el inglés. Converse con el(la) voluntario(a) para que la adquisición de idiomas sea mutua y ambos puedan beneficiarse de esta experiencia. A la vez es importante destacar que la única responsabilidad profesional de los(as) voluntarios(as) son sus 35 horas en el establecimiento donde trabajan, y no están obligados a enseñar inglés a los miembros de la familia.

También es importante mencionar que el PIAP ha diseñado un curso de español en línea como herramienta para facilitar la comunicación de los(as) voluntarios(as) durante su estadía en el país. Sin embargo, algunos(as) voluntarios(as) optan por no hacer uso de este beneficio.



6) RECOMENDACIONES

a) Difundir las reglas de la casa

Aun cuando cada familia le da a conocer a los(as) voluntarios(as) las reglas del funcionamiento de la casa, es recomendable escribir estas recomendaciones y ponerlas en un lugar visible: **refrigerador, dormitorio, cocina**. De esta manera se evita el desgaste de recordar las reglas permanentemente. El(la) Encargado(a) Regional de inglés (ERI) le entregará un documento con sugerencias de temas que podrían ser relevantes para una mejor convivencia.

A su vez, es importante destacar que la mayoría de los(as) voluntarios(as) del PIAP han vivido sin sus familias en los últimos años, por lo cual se le debe explicar muy bien al(a la) voluntario(a) las diferentes rutinas del hogar. Les recomendamos que no den nada por entendido, pues deben recordar que hasta los mínimos detalles cambian de cultura en cultura.

b) Situaciones legales

Es necesario mencionar algunas situaciones que podrían presentarse. El uso de drogas y el consumo de alcohol en la vía pública son penados por la Ley, además de ser factores que pueden dar por finalizada la relación entre los(as) voluntarios(as) y las familia anfitrionas. Dado que a través del reclutamiento de los(as) voluntarios(as) no es posible prever este tipo de situaciones, es necesario que, al hacerse evidentes, se notifiquen de inmediato al(a la) Encargado(a) Regional de Inglés (ERI) del PIAP, de igual forma se deben comunicar dificultades en las que se pueden ver envueltos, por ejemplo, problemas judiciales, riñas callejeras, etc.

c) Relaciones personales con los(as) voluntarios(as)

Como ya se ha mencionado la experiencia de vivir con un(a) voluntario(a) angloparlante tiene matices culturales que es necesario considerar:

- No esperar convertirse en amigo(a) del(de la) voluntario(a) en un día.
- Se irán conociendo con el(la) voluntario(a) a medida que convivan.
- Durante el primer mes se espera que esta relación se haga más fluida.
- Los(as) voluntarios(as) en general son amables, pero no siempre son afectuosos físicamente.
- Los(as) voluntarios(as) suelen ser autónomos(as) e independientes y esperan que se respeten sus espacios personales.

RESPONSABILIDADES DE LA FAMILIA

- Proporcionar un ambiente limpio, agradable y seguro para vivir.
- Proporcionar al(a la) voluntario(a) un dormitorio propio, cama, luz apropiada, un closet o mueble adecuado para guardar sus cosas, y acceso total a un baño compartido o privado.
- Proporcionar tres comidas diarias (desayuno, almuerzo y la once o cena).
- Respetar las creencias religiosas o no religiosas del(de la) voluntario(a).
- Respetar la cultura, valores y privacidad del(de la) voluntario(a).
- Tratar de incorporar al(a la) voluntario(a) a la rutina familiar
- Facilitar al(a la) voluntario(a) los servicios para el lavado de ropa en el hogar.
- Dar aviso al(a la) Encargado(a) Regional de Inglés ("ERI") de cualquier problema o situación incorrecta que ocurra con el(la) voluntario(a) y su familia dentro del hogar.
- Mantener contacto con el(la) ERI del Programa Inglés Abre Puertas.

III. VOLUNTARIOS(AS) ANGLOPARLANTES

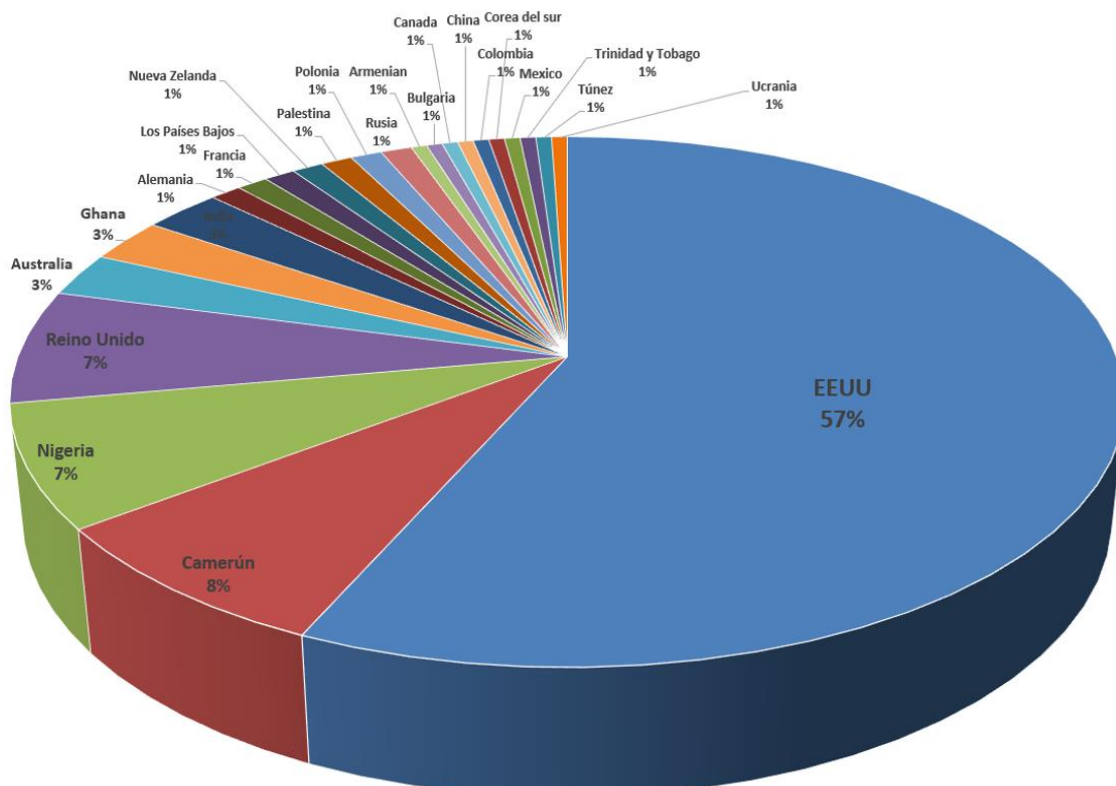
1. ¿Por qué vienen los(as) voluntarios(as) a participar del Programa Inglés Abre Puertas?

Nuestra experiencia, acumulada a lo largo de 14 años de trabajo con voluntarios angloparlantes, nos señala que los(as) voluntarios(a) que participan en el PIAP vienen motivados por razones profesionales, sociales y personales y buscan insertarse en la comunidad y adquirir nuevas experiencias. Sus objetivos principales son enseñar inglés, conocer la cultura chilena y sus costumbres, aprender o mejorar su nivel de español, compartir aspectos de su cultura, y desarrollar sus habilidades de enseñanza.

2. ¿Cómo son los(as) voluntarios(as)?

Los(as) voluntarios(as) que participan en el PIAP son extranjeros(as), hablantes nativos de inglés o que lo han adquirido como segunda lengua. La mayoría de los voluntarios provienen de países como los EEUU, el Reino Unido, India, Canadá, e Australia, pero la procedencia de los voluntarios es cada año más diversa:

Nacionalidades de Voluntarios en 2018



La mayoría de los(as) voluntarios(as) tiene entre 21 y 35 años de edad y algunos han vivido o viajado por diferentes países. Son profesionales titulados de universidades y su nivel de español varía desde conocimientos básicos del idioma, hasta conocimientos avanzados en algunos casos.

Suelen ser personas independientes, que viven generalmente con amigos desde sus primeros años de universidad.

3. ¿Que reciben los(as) voluntarios(as) del PIAP?

a) Seguro de salud

Todos los(as) voluntarios(as) que participan en el Programa Inglés Abre Puertas, cuentan con un seguro médico proporcionado por el Ministerio de Educación.

En el caso que los(as) voluntarios(as) presenten problemas de salud, deberán contactar al Seguro médico y consultar a qué centro asistencial acudir para su atención. Esta información es entregada a ellos en su manual de voluntarios, y explicada durante la jornada de capacitación realizada en Santiago previamente a su llegada a la región.

Para mayores detalles, ver ANEXO 1 "EN CASO DE NECESITAR ATENCIÓN MÉDICA"

b) Pago de estipendio a los(as) voluntarios(as) por participación en el Programa

El Programa Inglés Abre Puertas, ha establecido el pago de un estipendio de participación para cada voluntario(a) de \$70.000 mensuales o su equivalente proporcional a los días de voluntariado, el cual es ejecutado a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Cada voluntario(a) recibirá su bono de participación de forma bimensual, o al finalizar su período.

Este monto esta contemplado para cubrir los gastos de transporte desde y hacia el establecimiento en caso de que sea necesario y para la compra de suministros adicionales para su sala. Esta información es conocida por cada voluntario(a) al momento de postular al Programa, por lo que se les sugiere contar con fondos personales para las actividades extra programáticas que deseen realizar, tales como viajes, compras u otros. **Cabe señalar que los(las) voluntarios(as) no deben contribuir con dinero a su familia anfitriona.**

c) Pago de servicios de alojamiento y alimentación a las Familias Anfitrionas a través de PIAP

El PIAP, a través del PNUD, ha establecido el pago de un **monto de \$165.000.- líquidos por concepto de alojamiento y alimentación**, para cada familia anfitriona que reciba a un(a) voluntario(a).

El pago de este monto se realizará **alrededor del 30 de cada mes**, y será emitido cuando el(la) voluntario(a) lleve al menos un mes completo viviendo en la casa. Los días proporcionales anteriores y/o posteriores a esta fecha serán incluidos al pago correspondiente al último mes que el(la) voluntario(a) permanezca. Éste será cancelado a través del depósito en una cuenta bancaria (Cuenta Vista, Cuenta Corriente o Cuenta RUT).

La cuenta bancaria debe estar a nombre del **representante de la familia** y los datos de depósito deben ser respaldados mediante la entrega de un documento, o copia de este, en el cual exista registro claro de los datos. Es recomendable que no usen cuentas bi-personales dado que esto puede producir complicaciones al momento de ejecutar el depósito.

IV. EXPECTATIVAS Y POSIBLES DIFICULTADES DE CONVIVENCIA ENTRE VOLUNTARIOS(AS) Y FAMILIAS

De acuerdo a evaluaciones que se han realizado a voluntarios(as) y familias podemos destacar la siguiente información:

| Expectativas | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">¿Qué esperan las familias de los(as) voluntarios(as)?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer la cultura de los(as) voluntarios(as) y dar a conocer la suya. ➤ Que les ayuden a aprender o mejorar su inglés. ➤ Que les brinden compañía en el hogar. ➤ Que los (las) voluntarios(as) sean responsables y que avisen si no llegarán a comer, llegarán tarde y si dormirán en otra casa etc. ➤ Que sean flexibles y se adapten a la familia. ➤ Que cumplan con sus responsabilidades en el establecimiento educacional al que han sido asignados. | <p style="text-align: center;">¿Qué esperan los(as) voluntarios(as) de las familias?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conocer la cultura chilena. ➤ Recibir 3 comidas diarias ➤ Tener un dormitorio individual. ➤ Que los ayuden a orientarse en la ciudad y comunidad. ➤ Hablar en español con los miembros de la familia. ➤ Ser flexibles con los horarios de ellos, si lo necesitan. ➤ Ser comprendidos en su dieta alimenticia y preferencias. ➤ Contar con un ambiente seguro y agradable. ➤ Compartir información de las costumbres locales. ➤ Que de vez en cuando les permitan invitar amigos a su casa para compartir. |

| Dificultades más comunes en la convivencia entre voluntarios(as) y familias | |
|---|---|
| <p>Las familias han dicho que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los(as) voluntarios(as) no mantienen sus habitaciones limpias y ordenadas. ➤ Los(as) voluntarios(as) no respetan las normas y horarios del hogar. ➤ Los(as) voluntarios(as) invitan a sus amigos sin pedir permiso. | <p>Los(as) voluntarios(as) han dicho que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Las familias siempre quieren saber dónde vamos, a qué hora llegaremos y qué vamos a hacer. ➤ Las comidas y sobremesas son muy largas. ➤ Las familias esperan que los(as) voluntarios(as) estemos más tiempo en casa. |

V. ASPECTOS IMPORTANTES DE LA CULTURA DE LOS(AS) VOLUNTARIOS(AS)

Las costumbres y culturas de los(las) voluntarios(as) varían mucho dependiendo del país, las personas y el lugar de origen. Los(as) voluntarios(as) provienen de culturas distintas, y principalmente de países desarrollados. Si bien un alto porcentaje de los(as) voluntarios(as) provienen de estos países, en los últimos años el Centro Nacional de Voluntarios ha recibido participantes de las más diversas culturas.

A continuación entregamos algunos puntos que explican las principales características:

a) Comunicación

Es importante comunicar de forma amable pero clara lo que se espera del(de la) voluntario(a), y no esperar que tome la iniciativa. Los mayores problemas se generan al asumir que los(as) voluntarios(as) actuarán de la misma forma que el resto de la familia. Por ejemplo, que un miembro de la familia haga aseo, no necesariamente implicará que el(la) voluntario(a) haga lo mismo. Si ésta es su intención, puede pasarle los utensilios de aseo y mostrarle lo que debe hacer (en caso que no pueda comunicarse eficazmente en español o en inglés). En general, es recomendable mantener comunicación muy directa para que no haya malos entendidos, y a la vez asegurar que las conversaciones sean de carácter abiertas y positivas.

b) Espacio personal

Por lo general, los(as) voluntarios(as) acostumbran a mantener su espacio personal y disfrutan de su independencia. Les agrada tener tiempo para ellos(as), disfrutan de tener un lugar donde puedan leer, escuchar música, estudiar o simplemente descansar. Además, los(as) voluntarios(as) deben dedicar mucho tiempo a la planificación de sus clases, pues es normal que pasen mucho tiempo solos en su habitación organizándose para las clases.

La mayoría de los(as) voluntarios(as) no está acostumbrado a que otras personas entren a su pieza, ya que éste es el espacio que se les ha asignado. La mayoría de ellos(as) son muy cuidadosos con su privacidad. Se recomienda avisar al(a) voluntario(a) si se va a entrar a su pieza, a mover sus pertenencias, o a limpiar el lugar, aunque se sugiere que cada voluntario(a) se haga cargo de realizar el aseo en sus dependencias con la frecuencia que la familia estime conveniente.

En ocasiones, las familias anfitrionas se preocupan cuando su voluntario(a) está en la pieza, ya que piensan que podría estar enfermo(a) o molesto(a) por algo. Generalmente este no es el caso, y como explicamos anteriormente, ellos(as) disfrutan de su espacio personal. En caso de tener algún problema se lo dirán directamente.

c) Saludo

En la cultura de la mayoría de los(as) voluntarios(as), al momento de saludar y entablar una conversación se acostumbra a estrechar las manos, y no suelen saludar de beso en la mejilla y dar abrazos como se hace en Chile.

Debido a esto, muchas veces los(as) voluntarios(as) no saben que hacer al momento de saludar, pero con el tiempo se irán acostumbrando a las costumbres chilenas.

d) Respeto por la hora

Se debe tener presente, que en general la cultura de los(as) voluntarios(as) es de ser puntual para las reuniones y eventos sociales; los(as) voluntarios(as) planifican viajes, reuniones, visitas o una fiesta con tiempo de anticipación, y no suelen cambiar los planes a último minuto.

En Chile es muy común que las reuniones empiecen más tarde de lo acordado, que alguien no llegue a la hora planificada, o que se realicen cambios de último minuto. Para ellos, esto no es fácil de entender en un principio, pero luego se adecuan al ritmo chileno.

A pesar de las diferencias culturales, los(as) voluntarios(as) que vienen a participar en el PIAP quieren conocer otra realidad. Es por ello que tratan de adecuarse a nuestra cultura para lograr integrarse en la cultura chilena y en su familia.

"En 2018, el 82% de los voluntarios(as) calificó la experiencia de vivir con una familia anfitriona chilena como positiva."

VI. PREGUNTAS FRECUENTES

RESPECTO A LOS(AS) VOLUNTARIOS(AS)

1) ¿A través de quién llegan y cómo son seleccionados(as) los(as) voluntarios(as) angloparlantes?

Para participar del *Programa Inglés Abre Puertas*, los(as) voluntarios(as) angloparlantes son seleccionados(as) y reclutados(as) directamente por el Centro Nacional de Voluntarios del Programa Inglés Abre Puertas del Ministerio de Educación. Para ello, se lleva a cabo un largo proceso de postulación y entrevistas, con el objetivo de seleccionar finalmente a aquellos que cumplan con el perfil adecuado para desempeñar exitosamente sus funciones como voluntarios(as). Además, los(as) voluntarios(as) aceptados(as) tienen que solicitar a una visa de residencia temporaria a través de un consulado Chileno en el extranjero donde también revisan sus antecedentes criminales, enfermedades comunicables, etc...

Los(as) voluntarios(as) angloparlantes financian su pasaje aéreo de ida y vuelta desde su país a Chile, y los costos en los que puedan incurrir para obtener la documentación requerida por el Programa, o por asistir a los consulados de Chile en el extranjero por concepto de obtención de visa de residencia temporaria, que es la que corresponde de acuerdo a la legislación migratoria que rige en Chile.

Después de llegar a Chile, todos(as) los(las) voluntarios(as) participan de una semana de capacitación en Santiago donde aprenden sobre el sistema educacional chileno, como realizar su labor de voluntario(a), y un poco sobre la cultura chilena.

2) ¿Se les paga un sueldo a los(as) voluntarios(as) por la labor que realizan en los establecimientos educacionales?

La labor que realizan los(as) angloparlantes es voluntaria, por lo que no es un trabajo remunerado. Para reembolsar a los(as) voluntarios(as) por sus gastos de transporte y suministros para su sala, el PIAP les entrega una mensualidad de \$70.000 (setenta mil pesos) o su equivalente proporcional, al final de su voluntariado. El resto de los gastos generados durante su estadía, serán cubiertos por ellos(as) mismos(as).

3) ¿Cuál es la labor de los(as) voluntarios(as)?

Los(as) voluntarios(as) angloparlantes trabajan en conjunto con los(las) docentes de inglés de su establecimiento educacional asignado, y su labor es fomentar el aprendizaje y enseñanza del inglés de sus estudiantes por medio de la implementación de clases lúdicas y de inglés comunicativo. Los(las) voluntarios(as) deben permanecer en establecimiento durante 35 horas semanales, apoyando al(a) docente de inglés, implementando clases independientes, y organizando diversas actividades de interés para los(as) estudiantes.

4) ¿Qué ofrece el Ministerio de Educación a los(as) voluntarios(as)?

- Alojamiento y alimentación en casa de familias anfitrionas.
- Bono de \$70.000 mensuales o su equivalente proporcional a los días de voluntariado, una vez finalizada su participación.
- Seguro de salud a través un proveedor particular
- Apertura de una Cuenta Rut en Banco Estado
- Alojamiento, alimentación y traslado durante la capacitación en Santiago.
- Traslado de ida a regiones y vuelta a Santiago al término del servicio respectivo.
- Visa de residencia temporaria sin costo.
- Curso de español en modalidad "e-learning"
- Materiales para la sala de clases.
- Seguimiento curricular durante el Programa.
- Diploma del Ministerio de Educación por su participación en el programa.

RESPECTO A SER FAMILIA ANFITRIONA

1) ¿Somos una familia apta para recibir a un(a) voluntario(a)?

Toda familia interesada, con un ambiente estable, motivada y que cumpla con los requisitos de espacio para recibir un(a) voluntario(a) extranjero(a), que esté dispuesta a proveer 3 comidas diarias y una habitación individual, y esté interesada genuinamente en participar en una experiencia de intercambio cultural, es una familia anfitriona elegible.

**Es importante destacar que el estipendio que se paga a la familia anfitriona no sirve como un ingreso adicional, sino un aporte para compensar los gastos involucrados en recibir a un(a) voluntario(a).*

2) ¿Qué edad tendrá el (la) voluntario(a)?

El(la) voluntario(a) tendrá entre 21 y 35 años de edad. A veces tienen más de 35, pero en muy pocos casos.

3) ¿Cómo sabremos cuándo llega y quién será el(la) voluntario(a) que recibiremos en nuestra familia?

El(la) Encargado(a) Regional de Inglés (ERI) del Programa Inglés Abre Puertas le informará si ha sido seleccionado para recibir un(a) voluntario(a) y la fecha de llegada de éste, también coordinará la recepción del(de la) voluntario(a) con su familia.

Según la ciudad, el(la) voluntario(a) llegará al terminal de buses o aeropuerto. Las familias deben ir a recibirlos. En caso de que no puedan recibirlos en el terminal o aeropuerto, el(la) ERI coordinará con el profesor guía alguien que pueda trasladarlos a su casa.

4) ¿Qué pasa si no nos llevamos bien?

En caso que surjan diferencias irreconciliables, la familia puede solicitar al(a la) Encargado(a) Regional (ERI) del PIAP que el(la) voluntario(a) sea removido del hogar. Para esto, se debe dar aviso con **al menos 2 semanas de anticipación**, de manera de coordinar con otra familia que lo reciba.

Es muy importante que la información que se da en la visita **sea lo más precisa, detallada y sincera posible**, para que el PIAP pueda asignarle un(a) voluntario(a) que sea compatible con su familia.

5) ¿Qué pasa durante las vacaciones y días festivos?

Generalmente para las vacaciones o festivos los(as) voluntarios(as) viajan a lugares de su interés con amigos(as) u otros voluntarios(as). Es importante que le informe el tiempo que se ausentará y dónde se dirigirá.

En el caso de que la *familia* se vaya de vacaciones, se debe o invitar al(a la) voluntario(a) que viaje con la familia, o dejarle suficiente comida en la casa para que sus necesidades alimenticias estén cubiertas para el tiempo que no estarán. Si la familia estará fuera de la casa por **un periodo mayor a 2 días**, se debe contactar al(a la) Encargado(a) Regional de Inglés (ERI) con anticipación para conversar los detalles.

VII. FECHAS RELEVANTES

Fechas de servicios 2019

Hay 4 posibles fechas de programas grupos de voluntarios en 2019, los cuales se encuentran detallados a continuación:

| Grupo de Voluntarios | Fecha llegada a la casa | Fecha partida de la casa | Cantidad de días | Monto por día | Monto total a pagar por estadía: |
|----------------------|-------------------------|--------------------------|------------------|---------------|----------------------------------|
| 1 | Lunes, 25 de marzo | Domingo, 21 de julio | 119 | \$5.500 | \$ 654.500 |
| 2 | Lunes, 08 de abril | Domingo, 01 de diciembre | 238 | | \$ 1.309.000 |
| 3 | Lunes, 29 de julio | Domingo, 24 de noviembre | 119 | | \$ 654.500 |
| 4 | Lunes, 12 de agosto | Domingo, 08 de diciembre | 119 | | \$ 654.500 |

Calendario (tentativo) de pagos para familias anfitrionas 2019

El calendario de pagos depende del grupo al que su voluntario(a) pertenece (ver cuadro arriba), pero siempre se basa en el pago de \$165.000 cada mes, hasta el último mes de estadía donde se paga la diferencia:

| Grupo de voluntarios | 30-abr | 30-may | 30-jun | 30-jul | 30-ago | 30-sep | 30-oct | 30-nov | Monto total a pagar por estadía: |
|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------------------------------|
| 1 | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 159.500 | | | | | \$ 654.500 |
| 2 | | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 319.000 | \$ 1.309.000 |
| 3 | | | | | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 159.500 | \$ 654.500 |
| 4 | | | | | | \$ 165.000 | \$ 165.000 | \$ 324.500 | \$ 654.500 |

NOTA: Las fechas de pago señalados son fechas aproximadas. Los pagos pueden ser emitidos **unos días** (o semanas) **antes o después del 30 del mes**, dependiendo del volumen de pagos.

En el caso de que la estadía del (de la) voluntario(a) sea cofinanciado, los pagos serán emitidos directamente por la entidad cofinancidora (*Municipalidad, Corporación Municipal, o Servicio Local*), no PIAP, y puede haber modificaciones a los montos mensuales y/o fechas de pago provocadas por los protocolos internos que rigen a la emisión de sus pagos. Además, cabe

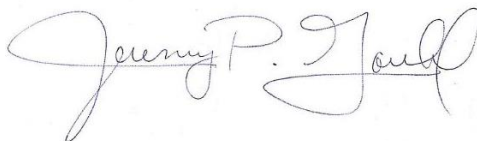
destacar que es posible que la entidad cofinanciadora requiera documentación adicional de la familia anfitriona para poder tramitar los pagos.

VIII. COMUNICACIÓN CON PIAP

En caso de cualquier consulta, por favor no dude en contactarse con el (la) Encargado(a) Regional de Inglés (ERI) del PIAP correspondiente a su región, o con los profesionales del Centro Nacional de Voluntarios en Santiago.

| REGIÓN | ENCARGADO(A) REGIONAL | TELÉFONO | CORREO |
|--------------------|-------------------------------|-------------|--|
| Arica y Parinacota | Miriam Núñez Droguett | 58 2571814 | miriam.nunez@mineduc.cl |
| | Claudia Cid | 58 2571861 | claudia.cid@mineduc.cl |
| Tarapacá | Erica Ayavire Ticona | 9 6620 4590 | erica.ayavire@mineduc.cl |
| Antofagasta | Carla Fuentes Rivera | 55 2891443 | carla.fuentes@mineduc.cl |
| | Varynia Miranda Caro | 55 2891567 | varynia.miranda@mineduc.cl |
| Atacama | Tania González Chávez | 52 2542027 | tania.gonzalez@mineduc.cl |
| Coquimbo | María Cecilia Santander Cerda | 51 2673543 | maria.santander@mineduc.cl |
| Valparaíso | Evelyn Castillo Romero | 32 2182573 | evelyn.castillo@mineduc.cl |
| Metropolitana | Freddy Orellana | 22 406 7172 | freddy.orellana@mineduc.cl |
| O'Higgins | Alexandra Gutiérrez Albornoz | 72 2974315 | alexandra.gutierrez@mineduc.cl |
| Maule | Raquel Palma Tapia | 71 2533228 | raquel.palma@mineduc.cl |
| Bío Bío | - | - | - |
| Araucanía | George Thomas | 45 2654838 | george.thomas@mineduc.cl |
| Los Ríos | Carmen Gloria Luengo Pereira | 63 2671203 | carmengloria.luengo@mineduc.cl |
| Los Lagos | Mauro Reyes Arenas | 65 2772368 | mauro.reyes@mineduc.cl |
| Aysén | Carolina Godoy Arroyo | 67 2582847 | carolina.godoy@mineduc.cl |
| Magallanes | Beatriz Alvarado Peruzovic | 61 2740268 | beatriz.alvarado@mineduc.cl |

**Actualmente la Región del Bío Bío no cuenta con un(a) Encargado/a Regional, pues les rogamos comunicar con el Coordinador de la iniciativa.*



Jeremy Patrick Gould
Coordinador del Centro Nacional de Voluntarios
Programa Inglés Abre Puertas - División de Educación General
Ministerio de Educación
Jeremy.gould@mineduc.cl
(56-2)2406-7170

ANNEXO 1

EN CASO DE NECESITAR ATENCIÓN MÉDICA

Los(as) voluntarios(as) deben comunicarse con el (la) Encargado(a) Regional de Inglés (ERI) del PIAP, ante cualquier situación de gravedad en la que se vean envueltos. En el caso que estén imposibilitados para contactarse, la familia debe hacerlo al teléfono y/o correo electrónico que se encuentra al final de este documento.

En caso de necesitar atención médica, **SE DEBE LLAMAR AL TELEFONO DE Europ-assistance: 2-2583-6700**

Esta compañía cuenta con un teléfono exclusivo, que está disponible las 24 horas del día con ejecutivos bilingües.

El procedimiento en caso de necesitar atención médica debe ser el siguiente:

1. Llamar a **Europ-assistance** al teléfono señalado. Indicar el nombre del (de la) voluntario(a), (especificar que pertenece al *Programa Inglés Abre Puertas del Ministerio de Educación*), el número de pasaporte (no el rut), los síntomas que padece, un número de teléfono donde se pueda ubicar a la persona que está llamando, la ciudad y región en donde se encuentra el paciente.
2. Un(a) ejecutivo(a) de **Europ-assistance**, le indicará a qué centro de salud dirigirse para ser atendido. En caso de requerir más información acerca de los síntomas, le devolverán el llamado en unos minutos al teléfono indicado con más consultas.
3. El (la) voluntario(a) deberá concurrir puntualmente al centro asistencial de acuerdo a las instrucciones entregadas por **Europ-assistance**.
4. A veces el (la) voluntario(a) tiene que cancelar ciertos ítems con sus propios fondos como medicamentos, traslados a la clínica, tratamientos, o atención médica (en caso de que la carta de garantía no llegue a tiempo y la situación sea urgente) pero se deben guardar todas las boletas para poder ser reembolsadas después por Europ-assistance. **La familia anfitriona no debe cancelar servicios o gastos médicos de los (las) voluntarios(as), ya que los (las) voluntarios(as) deben contar con los fondos necesarios para dicho propósito.**
5. En caso de una emergencia *más grave*, se debe llevar el (la) voluntario(a) al centro de asistencia más cercano inmediatamente, y llamar a la empresa en el camino.

IMPORTANTE: Por ningún motivo deje un cheque en garantía o dinero en efectivo para que el (la) voluntario(a) sea internado(a). El seguro médico debe emitir una nota de garantía al centro de salud convenido, el cual debe ser admitido sin inconvenientes.